

## 難病相談・支援センターの相談内容と対応の実績記録の標準化 —ツールの開発—

分担研究者 岡本 幸市(群馬大学大学院医学系研究科脳神経内科学)

共同研究者 ○川尻 洋美、金古 さつき、下山 清美(群馬県難病相談支援センター)

田中 ひろ子、松井 美奈子、織田 早苗、鈴木 素子(東京都難病相談・支援センター)

根本 久栄、佐藤真由美(福島県難病相談支援センター)

天野 由紀子(かながわ難病相談・支援センター)

日高 響子(茨城県難病相談支援センター)

伊藤 修子(とちぎ難病相談支援センター)

両角 由里(長野県難病相談支援センター)

照喜名 通、都倉 明美(沖縄県難病相談・支援センター)

大道 綾(福岡県難病相談・支援センター)

高橋 則行((企)S.R.D)

矢島 正栄、牛込 三和子(群馬パース大学保健科学部看護学科)

**【研究要旨】**難病相談・支援センターの相談実績の客観化と相談業務の簡便化を目的に、相談記録と統計処理ソフトを開発した。試用の結果、相談・支援員が対応した相談内容や対応を客観的にみることができ、相談事業の課題を明らかにでき、さらに相談業務の簡便化をはかれることが明らかになった。

**【目的】**難病相談・支援センター(以下、センター)の活動は開始から日が浅く、相談者の相談に適切に対応できるようにするためには各センターにおける難病相談・支援員の活動実績を客観化する必要がある。難病相談・支援員の相談実績を客観的にみえるようにすることおよび相談記録と統計処理の簡便化を目的に今回新たにソフトを開発した。

**【方法】ソフト作成:**関東・近県の6センターの相談記録票より必要項目を抽出、相談内容の分類は先行研究を基本とし、研究グループで検討、修正、入力項目を決定した。これをもとにExcelでプログラミングして、相談記録票・統計処理ソフトを作成した。入力したデータは、Accessデータベースに保存した。

相談記録票・統計処理ソフトの作成過程で、9センター(福島、茨城、栃木、群馬、東京、神奈川、長野、福岡、沖縄)の相談・支援員がモニターとして試用、検証、修正を重ね、精緻化した。

**【ソフトの内容】1. 相談記録票への入力項目:**受付番号、受付日、記入者名、新規・継続、相談のきっかけ、相談開始時間、相談終了時間、相談時間、相談方法、相談者名、相談対象者との関係、相談対象者名(氏名または団体名)、性別、年齢、住所、電話番号、疾患情報、疾患分類、受療機関、療養場所、発病時期、病状、各難病相談・支援センターで自由に設定できる項目4つ(プルダウンメニュー3、自由記載1)、相談内容、相談対応、相談内容分類(相談区分から選択)、対応分類、連携先関係機関。

**2. 検索機能:**受付番号、受付日、記入者、相談者名、対象者名、疾患名で検索できる。過去の相談記録票の閲覧ができ、既存の記録から基本情報を残して継続相談の記録票を自動的に作成することができる。

**3. 統計処理項目(自動的に処理):**期間を設定して

統計処理ができる。①入力された全データ一覧、②月別・疾患区分別相談延べ件数、③月別・相談方法別相談延べ件数、④相談者・相談方法別相談延べ件数、⑤性別相談延べ件数、⑥疾患・相談者別相談延べ件数、相談者実人数、特定疾患・疾患別、難病全般の相談内容数、特定疾患・疾患別、難病全般、難病外、その他の相談内容数

**4. レポート(自動的に作成):**相談実績の保存用、関係機関との連絡用として利用できる。

「難病相談・支援センター 相談記録」

表示項目:受付番号、受付日、方法、相談者氏名、対象者氏名、性別、年齢、疾患名、記録者、相談内容、相談対応、備考、相談内容(区分)。相談記録票に記載されていること以外にも自由に記入し、レポートを作成することができる。

「報告様式」

表示項目:相談者・相談方法別相談延べ件数、相談者別・相談件数が多い疾患(上位5つ)

**【結果とまとめ】**難病相談・支援センターの相談実績の客観化と相談業務の簡便化を目的に、相談記録と統計処理ソフトを開発した。開発したソフトを試用した各モニターからは、「相談対応の振り返りが容易になった」、「他センターとの比較検討が容易になった」、「相談の記録が簡便になった」、「継続相談の記録の入力項目が減り、時間の節約ができた」、「過去の記録の検索が簡単にできた」、「統計にかけていた時間を他の業務にあてられた」などの意見が得られた。以上の結果から、相談・支援員が対応した相談内容や対応を客観的にみることができ、相談事業の課題を明らかにできる、相談業務の簡便化をはかれる有用なソフトと思われる。

